

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

**(STUDI KASUS KPP PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG TIGA)
SKRIPSI**

Program Studi : Akuntansi – Strata 1



OLEH :

NAMA : YUHENDRI

NIM : 041202503125106

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA**

JAKARTA

2016

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA
KEPATUHAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK ORANG
PRIBADI**

(STUDI KASUS KPP PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG TIGA)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi : Akutansi – Strata 1**



OLEH :

NAMA : YUHENDRI

NIM : 041202503125106

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA
JAKARTA
2016**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, SANKSI PERPAJAKAN, BIAYA KEPATUHAN PAJAK PADA KEPATUHAN WAJIB PAJAK (STUDI KASUS PADA KPP PRATAMA JAKARTA TANAH ABANG TIGA)”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia.

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan bantuan baik secara moril maupun materiil sehingga skripsi ini dapat selesai. Selain itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Rektor Universitas Satya Negara Indonesia, Prof. Dr. Lijan P. Sinambela, MM, MPd.
2. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Satya Negara Indonesia, Adolpino Nainggolan, SE, M.Ak.
3. Ketua Jurusan Akuntansi, Ibu Nur Anissa, SE.,M.Si.,Ak.,CA
4. Ibu Tiolina Evi NP, SE.,Ak.,MM sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Untuk Ibu Dr. Meifida Ilyas, SE.,M.Si.,CA.,CSRS.,CSRA yang telah memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan Skripsi ini.

6. Semua Dosen Fakultas Ekonomi beserta Staff TU
7. Pimpinan dan petugas KPP Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga, yang telah membantu penulis dalam memberikan data dan informasi yang diperlukan dalam penyelesaian penulisan Skripsi.
8. Orang Tua tersayang, yang selama ini selalu memberikan semangat dan motivasi, terima kasih atas segala doa yang tidak pernah putus serta memberikan dorongan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Saudaraku tersayang yang selalu memberikan dukungannya.
10. Kepada teman-teman khususnya akuntansi perpajakan angkatan 2012 yang berjuang bersama-sama dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan khasanah ilmu pengetahuan bagi kita semua.

Jakarta, 29 Juli 2016

Peneliti

(YUHENDRI)

04120250312510

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of service quality, tax penalties, tax compliance costs on the individual taxpayer compliance. The research conducted at the tax office Pratama Jakarta Tanah Abang three. In this study using independent variable quality of service, tax penalties, tax compliance costs. While the dependent variable is individual taxpayer compliance. Sampling technique is purposive sampling. The data collection is done by distributing questionnaires to 100 individual taxpayers and questionnaires can be processed as many as 92 people. This study uses a quantitative model of multiple linear regression analysis. After the data are collected, then the data were analyzed using SPSS 21

The results showed that the quality of service, tax penalties, tax compliance costs significantly influence the compliance of individual taxpayers in the tax office Pratama Jakarta Tanah Abang three.

Kata Kunci : *Quality of Service, Tax Penalties, Tax Compliance Costs, Taxpayer Compliance*



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga. Dalam penelitian ini menggunakan *variabel independen* yaitu Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Sedangkan *variabel Dependennya* yaitu Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi. Teknik pengambilan sample yaitu dengan *Purposive Sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 orang Wajib Pajak Orang Pribadi dan kuesioner yang bisa diolah sebanyak 92 orang. Penelitian ini menggunakan *metode kuantitatif* dengan model Analisis Regresi Linier Berganda. Setelah data dikumpulkan, kemudian data dianalisis dengan menggunakan program SPSS 21.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak berpengaruh secara signifikan pada Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Jakarta Tanah Abang Tiga.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan, Biaya Kepatuhan Pajak, Kepatuhan Wajib Pajak